Plan d'activités PRESTO de 2011-2012

PRESTO

A Division of METROLINX

METROLINX

UNE AGENCE DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO

MARS 2012

Table des matières

Message du président et chef de la direction de Metrolinx, Bruce McCuaig	3
Message du directeur général de PRESTO, Steve Zucker	3
Résumé	4
Résumé du plan d'activités de PRESTO de 2011-2012	5
Introduction	6
PRESTO – Le mandat	6
PRESTO – Un survol	7
PRESTO – Un élément clé du plan d'action de transformation de Metrolinx	7
PRESTO – Les objectifs	8
PRESTO – Les intervenants	9
Réalisations en 2010-2011	10
Livrables du plan de 2011-2012	11
Respecter nos engagements	11
Planifier	13
Investir	14
Ressources humaines en bref	16
Mesures et objectifs de rendement	16
Évaluation et gestion du risque	17
Plan de communication	18
Conclusion	18

Message du président et chef de la direction de Metrolinx, Bruce McCuaig

L'exercice 2010-2011 fût une année décisive pour PRESTO, qui a entamé le déploiement de son programme ambitieux dans la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). Une réponse positive rapide des usagers du transport en commun promet un avenir prospère pour la carte PRESTO qui poursuit son expansion dans la région.

La carte PRESTO a franchi un autre jalon important cette année, lorsqu'elle a été accueillie au sein de la famille Metrolinx. La carte est un des outils clés qui facilitera la transformation du transport public au sein de la RGTH, conformément à la vision établie par Le grand projet. Le programme, fort de son partenariat avec les services de transport en commun dans la région et au-delà de ses frontières, ainsi que de sa collaboration étroite avec les autres divisions de Metrolinx, dont le Lien air-rail (LAR), poursuit la mise en œuvre d'améliorations aux méthodes de perception des tarifs de transport, qui nous rapprochent de notre vision d'un transport intégré dans l'ensemble de la RGTH.

Le Plan d'activités de 2011-2012 fait état de l'élan que maintient PRESTO pour offrir un produit de qualité aux usagers du transport en commun et à ses partenaires partout dans la province et pour s'assurer de tirer parti des innovations technologiques de pointe afin de mieux répondre aux besoins des clients.

Il s'agit d'un engagement d'envergure et je félicite PRESTO de toutes ses réalisations. J'attends avec impatience ses progrès continus et les possibilités que lui réserve l'avenir.

Bruce McCuaig
Président et chef de la direction, Metrolinx

Message du directeur général de PRESTO, Steve Zucker

Le déploiement de la carte PRESTO dans l'ensemble de la RGTH permet à l'équipe PRESTO et à ses partenaires – prestataires de service et fournisseurs – à poursuivre la réalisation d'un programme complexe, qui oblige les services de transport en commun participants à mettre en œuvre des changements importants dans des délais très serrés. L'ampleur des réalisations à ce jour est une réussite exceptionnelle sur tous les plans, que nous pourrons transformer en plans ambitieux pour l'avenir.

L'équipe PRESTO maintiendra son engagement envers l'exploitation continue du système pendant l'exercice 2011-2012 et s'assurera que nos prestataires clients et les milliers de passagers qui utilisent la carte tous les jours peuvent continuer à compter sur nos services avec confiance et à tirer parti de la commodité offerte par un paiement des tarifs de transport au moyen de la carte PRESTO.

Nous continuerons à améliorer nos opérations et notre réalisation de projets et nous veillerons à adopter des pratiques exemplaires en matière de service à la clientèle, de gouvernance, de mesure du rendement, de gestion du risque et de gestion de projet afin de respecter les échéanciers ambitieux établis pour les livrables du présent plan.

D'ici la fin de l'exercice, PRESTO aura établi des partenariats fermes avec les municipalités participantes de la RGTH et constituera le mode de paiement le plus pratique des trajets en transport en commun. PRESTO aura également poursuivi le déploiement du système sur le réseau d'OC Transpo à Ottawa, le réseau de la Toronto Transit Commission (TTC) à Toronto et le réseau du nouveau LAR. Elle continuera, en outre, à être à l'affût d'autres possibilités.

Nous sommes ravis de notre rôle croissant dans la transformation de la mobilité au sein de la RGTH entreprise par Metrolinx.

Steve Zucker
Directeur général, PRESTO
Vice-président exécutif, Metrolinx

Résumé

Le présent document énonce l'orientation opérationnelle et les livrables pour l'exercice 2011-2012.

Le système de base PRESTO consolidera ses activités au cours de l'exercice, vu qu'il achèvera le déploiement initial de la carte au sein de la RGTH et lancera de nouvelles initiatives d'envergure afin d'élargir le système et de continuer à miser sur ses possibilités fonctionnelles et commerciales.

Vision de PRESTO

En cinq ans, PRESTO sera le mode de choix de paiement efficient et fiable des tarifs de transport et de prestation des services connexes dans l'ensemble de l'Ontario. Le système satisfera ou dépassera les attentes des usagers du transport en commun et des services de transport en commun partenaires.

D'ici la fin de l'exercice 2011-2012, le système PRESTO aura achevé le déploiement de la première phase sur l'ensemble des services d'autobus et services ferroviaires de GO Transit ainsi que des services de transport partenaires participants et visera une maturité opérationnelle et une durabilité accrues. Le système PRESTO d'Ottawa sera prêt à être activé vers la fin du printemps 2012, tandis qu'un accord aura été conclu avec la Toronto Transit Commission (TTC) pour la mise en œuvre de PRESTO sur son réseau et les activités de planification et d'énoncé des besoins seront en cours.

L'exercice sera également témoin de changements importants au niveau de l'organisation et de la gouvernance afin de tenir compte de la stabilisation des fonctions opérationnelles de PRESTO, des nouveaux projets et de sa stratégie future :

- Restructuration et expansion de l'organisation
- Révision des dispositions de gouvernance, y compris les rôles des intervenants
- Développement continu de la mesure et de la communication du rendement
- Amélioration des outils de gestion du risque

PRESTO entreprendra pendant l'exercice 2011-2012 un important examen stratégique quinquennal qui abordera la vaste gamme de possibilités d'expansion et de perspectives commerciales offertes au système. En attente de la réalisation de cet examen, les objectifs et livrables pour les cinq prochaines années sont exposés en bref dans les pages suivantes. Ces objectifs s'harmonisent avec la Stratégie quinquennale de Metrolinx et les pierres angulaires de l'organisme – respecter nos engagements, planifier et investir.

Nous suivrons le succès du programme en fonction d'une suite de résultats de rendement, lesquels comprennent les cinq mesures et objectifs représentatifs suivants :

OBJECTIF DU PROGRAMME	MESURE DE RENDEMENT	OBJECTIF : MARS 2012
Croissance du système	Acceptation de la carte	Activation de 150 000 cartes
Volume d'activité	Valeur des transactions	15 millions de dollars par mois
Satisfaction des clients	Sondage auprès des clients pour déterminer ceux dont les attentes ont été satisfaites ou dépassées	85 %
Service à la clientèle	Appels auxquels on a répondu dans un délai de 30 secondes	80 %
	Taux de résolution au premier appel	80 %
Disponibilité du système et réponse aux incidents	Disponibilité des appareils traitant les transactions de tarifs de transport aux gares	99,8 %

Résumé du plan d'activités de PRESTO de 2011-2012

Objectif quinquennal	Livrables pour 2011-2012
RESPECTER NOS ENGAGEMENTS	
Établir et soutenir des opérations fiables, pratiques et novatrices de perception électronique des tarifs de transport.	1. Assurer des opérations fiables, pratiques et novatrices de perception électronique des tarifs de transport aux services de transport en commun et une expérience incomparable aux usagers.
Exécuter les nouveaux déploiements de la carte PRESTO dans les délais et budgets prévus et en respectant les exigences prescrites en matière de service.	2. Achever le déploiement de la carte sur le réseau de GO Transit et des sept autres services de transport en commun de la RGTH dans la zone 905. 3. Livrer la prochaine génération de PRESTO à OC Transpo aux fins de sa mise en œuvre. 4. Conclure une entente avec la TTC visant le déploiement de la carte PRESTO sur l'ensemble de son réseau d'ici 2015 et commencer à collaborer à la planification et à l'énoncé des besoins. 5. Déterminer les critères de la mise en œuvre de PRESTO et achever la planification aux fins de son exécution sur le Lien air-rail (LAR) et la ligne Eglinton-Scarborough Crosstown.
Fournir des données et les outils analytiques connexes aux prestataires de service et aux partenaires en fonction et à l'appui de leurs besoins en planification et prise de décisions.	6. S'assurer que les services de transport en commun et les partenaires obtiennent des données et rapports opportuns, complets et utilisables pour répondre aux besoins énoncés. 7. Poursuivre l'élaboration d'un plan de gestion de l'information pour offrir à Metrolinx, aux services clients et aux partenaires des outils plus efficaces d'analyse de données à l'appui du processus décisionnel.
PLANIFIER	
Maintain a PRESTO five-year strategy to guide system expansion, enhancement, and development of new products and service models.	8. Rédiger une stratégie quinquennale qui énonce la vision pour PRESTO.
Tenir à jour une feuille de route technologique pour guider la réponse du système aux nouvelles possibilités technologiques, gérer les risques associés au changement rapide et s'assurer que le système conserve son actualité sur le plan technologique.	9. Élaborer une feuille de route de technologie et d'architecture d'entreprise.
Élaborer des prévisions quinquennales continues pro forma d'exploitation et d'immobilisations.	10. Élaborer un modèle de recettes qui compense, dans la mesure du possible, le coût d'exploitation du système, tout en maintenant les objectifs d'exploitation de PRESTO.
INVESTIR	
Produire un modèle d'exploitation qui facilite l'évolution réussie du système PRESTO et s'assure de la satisfaction des intervenants au moyen des capacités organisationnelles, de la participation des intervenants et des structures des fournisseurs.	11. Développer l'organisation pour optimiser l'efficacité de son exécution du programme PRESTO 12. Élaborer un modèle de gouvernance révisé pour PRESTO et en obtenir l'approbation 13. Achever la presque totalité de la transition vers un modèle d'intégrateur mince
Exploiter le système PRESTO pour favoriser la simplicité du transport en commun dans la RGTH, appuyer une structure tarifaire coordonnée et des arrangements commerciaux uniformes à mesure que les politiques et ententes sont élaborées.	14. Participer aux initiatives visant à accroître la mobilité intermunicipale de tous les clients et les favoriser.
Agrandir le système PRESTO pour desservir les sociétés de transport public et les usagers partout en Ontario, conformément à la stratégie quinquennale de PRESTO, en misant sur l'investissement dans le système et les services centraux.	15. Désigner d'autres services de transport en commun en Ontario en prévision de l'expansion future de PRESTO, en mettant l'accent à prime abord sur les services qui prévoient des correspondances avec GO Transit.
S'assurer que le système conserve sa validité et sa capacité d'adaptation aux besoins opérationnels, aux attentes des clients et au contexte technologique.	16. Continuer à développer le système de base de la génération suivante, y compris les éléments initiaux du système destiné à OC Transpo.
Étudier des possibilités commerciales, dont des initiatives de génération de recettes, pour renforcer et compléter le produit PRESTO de base.	17. Surveiller des possibilités commerciales, élaborer des analyses de rentabilisation, et commencer à étudier des initiatives qui rehaussent la réalisation rapide de la mission et vision de PRESTO.

Introduction

Le plan d'activités de PRESTO de 2011-2012 énonce la voie que suivra l'organisation :

- Orienter les activités de base de PRESTO, sa croissance et son orientation opérationnelle future
- Déterminer les objectifs et livrables pour l'exercice 2011-2012
- Énoncer les exigences en matière de gouvernance et les exigences opérationnelles pour faciliter la réalisation des objectifs de PRESTO et son harmonisation avec l'orientation établie par Metrolinx

Ce plan a été élaboré par le service des Politiques, de la planification et de l'innovation de Metrolinx en consultation avec la direction de PRESTO, la direction de Metrolinx et les services de transport en commun. Il a été approuvé par le directeur général de PRESTO, la haute direction de Metrolinx, le Comité exécutif de clients de PRESTO (directeurs généraux de tous les services de transport en commun participants), le ministère des Transports et le Conseil d'administration de Metrolinx.

PRESTO – Le mandat

PRESTO est une division d'exploitation de Metrolinx, qui est elle-même agence du gouvernement de l'Ontario. PRESTO exerce l'une des responsabilités imposées à Metrolinx par la loi, à savoir « planifier, concevoir, mettre en valeur, acquéri un système tarifaire unifié » applicable à GO Transit, les services de transport municipaux dans la RGTH et le service de transport de toutes les municipalités en dehors de la RGTH qui acceptent de participer (article 7.1 de la Loi de 2006 sur Metrolinx).

La vision et la mission de PRESTO ont été mises à jour en octobre 2011 :

Vision : En cinq ans, PRESTO sera le mode de choix de paiement efficient et fiable des tarifs de transport et de prestation des services connexes dans l'ensemble de l'Ontario. Le système satisfera ou dépassera les attentes des usagers du transport en commun et des services de transport en commun partenaires.

Mission : Fournir des systèmes de paiement électronique des tarifs de transport et de gestion de l'information connexe , qui assurent un service à la clientèle exemplaire et qui favorisent des politiques progressives en matière de tarifs de transport, une prise de décisions éclairées et des opérations efficientes pour les services de transport en commun de l'Ontario.

Values : Les valeurs de PRESTO s'harmonisent avec celles de Metrolinx : Engagement, Service, Collaboration et Innovation.

Valeurs organisationnelles de Metrolinx

Engagement : Nous agirons avec un degré élevé d'énergie et d'engagement reflétant l'importance de notre travail. Nous nous tiendrons nous-mêmes responsables de nos décisions et nos engagements envers les collectivités que nous servons. Nous nous efforcerons de créer un cadre dans lequel nous sommes entièrement engagés et nous prenons des initiatives.

Service : Nous placerons constamment notre travail dans le contexte des gens et de l'utilité publique que nous servons. Nous anticiperons, comprendrons et dépasserons continuellement les attentes de notre clientèle. Nous placerons les besoins de notre clientèle, des parties prenantes et des collectivités au centre de nos prises de décision dans toute l'organisation.

Collaboration : Comme groupe d'individus, nous travaillerons ensemble dans un esprit de confiance et de respect afin de réaliser notre vision partagée. Nous chercherons activement les occasions de collaborer à l'intérieur de l'organisation comme à l'extérieur. Intérieurement, nous travaillerons chacun avec d'autres unités organisationnelles pour atteindre nos buts communs. Si notre travail soutient celui de clients internes, nous travaillerons à remplir et dépasser leurs attentes. Extérieurement, nous serons reconnus par nos parties prenantes comme étant des partenaires solides.

Innovation : Nous encouragerons la créativité, l'innovation et la prise de risque éclairée pour parvenir à une croissance personnelle et une réussite organisationnelle. Nous créerons un cadre qui invite tout le personnel à s'engager et à réaliser tout son potentiel. Au moyen de mentorat et de formation, nous permettrons aux capacités de direction de s'épanouir en chacun de nous. Nous résoudrons la complexité afin d'offrir une expérience « facile » à notre clientèle et nous adopterons l'innovation pour remplir notre mission.

PRESTO – Un survol

PRESTO offre un service géré de tarifs de transport électroniques, qui traite le paiement des tarifs au moyen d'une carte tarifaire à puce sur tous les réseaux de transport en commun participants. Les tarifs et politiques connexes sont établis par chaque service de transport en commun participant. PRESTO perçoit les recettes de chaque service de transport en commun, les lui verse et en rend compte par le truchement d'un seul centre de traitement. Le système possède la capacité de consentir des réductions aux passagers qui font la correspondance entre divers services de transport en commun et d'affecter aux services individuels les recettes qui leur sont dues en fonction d'une formule convenue.

La carte tarifaire PRESTO offre les options de paiement établies par les services de transport en commun participants. L'option principale de paiement se compose d'un « portefeuille électronique » duquel la valeur des tarifs individuels peut être déduite. Le système permet la création de programmes de fidélisation qui consentent des réductions, qui augmentent en valeur de pair avec le nombre de trajets effectués par un passager tous les mois. La carte peut également servir de laissez-passer mensuel ou spécial pour certains services de transport en commun.

Les clients du transport en commun peuvent enregistrer leur carte et, ce faisant, obtenir certains avantages. Ils peuvent, par exemple, obtenir le remboursement du solde de la carte si celle-ci est perdue ou volée. Ils peuvent charger la carte de fonds en ligne et éviter ainsi les files dans les gares. Ils peuvent également, s'ils le souhaitent, régler un rechargement automatique de la carte à même leur compte en banque lorsque la valeur de la carte tombe sous un seuil prédéterminé. Plus de 60 % des clients enregistrent leur carte.

La province de l'Ontario a entrepris le développement du système PRESTO en 2002, en collaboration avec les services de transport en commun de la zone 905 de la RGTH et avec GO Transit. Suite à un processus d'approvisionnement compétitif, le contrat de réalisation du système a été attribué à Accenture en octobre 2006. Accenture est l'intégrateur/fournisseur du système, chargé de livrer un système clé en main, y compris entreprendre le développement du système et s'occuper de son fonctionnement, de sa gestion financière et de la prestation d'un service à la clientèle centralisé.

PRESTO – Un élément clé du plan d'action de transformation de Metrolinx

Le grand projet

Le paiement unifié des tarifs de transport est un outil important qui favorisera la réalisation du but visé par *Le grand projet,* à savoir des déplacements intégrés dans toute la région. Le système PRESTO a été mis au point pour assurer un mécanisme commun de paiement des tarifs de transport qui peut être utilisé sur tous les réseaux de transport en commun dans la région. Les passagers pourront se servir de leur carte PRESTO pour payer leurs trajets, quel que soit le réseau de transport utilisé, sans être tenus de connaître les critères tarifaires de chaque administration, ou d'acheter et d'utiliser des billets ou laissez-passer distincts, ou encore de payer leur passage sur chaque réseau au comptant.

Stratégie quinquennale de Metrolinx

Le programme PRESTO est un des éléments clés de la stratégie quinquennale de Metrolinx, qui oriente les activités de l'entreprise de mise en œuvre du Grand projet. D'ici 2016, la stratégie visualise ce qui suit :

> « Le système PRESTO sera entièrement déployé dans la RGTH et aura entamé son expansion vers d'autres services municipaux de transport en commun en Ontario. L'élargissement de la carte tarifaire PRESTO pour la doter d'autres utilisations commerciales, sera entamé. »

PRESTO exemplifie le leadership dont fait preuve Metrolinx dans la transformation des options de transport dans la RGTH, comme l'énonce la stratégie quinquennale de Metrolinx. L'agence aura :

- établi des groupes de travail actifs pour améliorer la qualité du service ainsi que sa prestation unifiée afin de l'uniformiser dans l'ensemble de la région;
- clairement montré la valeur de ses projets aux résidents de la région;
- forgé une réputation de collaborateur de valeur, partenaire fiable et bon voisin;
- misé sur son expertise pour renforcer sa réputation de chef de file éminent sur le plan de la réalisation et de la planification du transport, de même que l'investissement dans ce domaine.

Plus particulièrement, PRESTO est un élément clé de l'objectif quinquennal global fixé par Metrolinx au chapitre de la perception des tarifs de transport au sein de la RGTH et énoncé dans les objectifs pour 2016 (voir l'encadré).

PRESTO – Les objectifs

Les objectifs stratégiques fixés par PRESTO et son plan d'activités annuel sont structurés de manière à s'harmoniser avec les trois pierres angulaires du succès tirées de la *Stratégie quinquennale de Metrolinx :*

- Respecter nos engagements
- Planifier
- Investir

Respecter nos engagements

- Établir des opérations de perception électronique de tarifs de transport, fiables, pratiques et novatrices, et en assurer la durabilité.
- Réaliser les nouveaux déploiements de la carte dans les délais et budgets prescrits et répondre aux exigences établies en matière de service.
- Assurer aux services de transport en commun et aux partenaires une prestation sensible de données et les outils analytiques connexes, à l'appui de leurs besoins en planification et prise de décisions.

Planifier

- Maintenir une stratégie quinquennale pour PRESTO, qui orientera l'expansion du système, son amélioration et le développement de nouveaux produits et modèles de service.
- Maintenir une feuille de route technologique pour guider la réaction du système aux nouvelles possibilités technologiques, gérer les risques associés à un changement rapide et s'assurer que le système reste à la hauteur de la technologie.
- Élaborer une prévision quinquennale pro forma à cycle continu d'exploitation et d'immobilisations.

Investir

- Établir un modèle d'exploitation qui favorise l'évolution réussie du système PRESTO et qui s'assure de la satisfaction des intervenants au moyen d'une capacité organisationnelle, de l'implication des intervenants et de structures de fournisseurs.
- Miser sur le système PRESTO pour simplifier l'utilisation du transport en commun dans la RGTH grâce à des structurestarifaires coordonnées et des ententes commerciales uniformes à mesure que les politiques et accords sont élaborés.
- Élargir le système PRESTO pour qu'il desserve les services de transport en commun et leurs usagers dans les quatre coins de l'Ontario, conformément à la Stratégie quinquennale de PRESTO, en misant sur l'investissement pratiqué dans le système et les services centralisés.
- S'assurer que le système conserve sa pertinence et s'adapte aux besoins opérationnels, aux attentes des clients et à l'environnement technologique.
- Mettre au point des possibilités technologiques, notamment des initiatives de génération de recettes, afin de renforcer et compléter le produit PRESTO de base.

Objectifs de Metrolinx pour 2016 :

Nous mettrons sur pied un **système régional de perception de tarifs,** qui comprend la mise en œuvre complète de la carte PRESTO dans toutes les municipalités de la RGTH ainsi que sur le réseau d'OC Transpo à Ottawa.

- Nous éliminerons la version imprimée des titres pour dix voyages et laissez-passer mensuels de GO Transit d'ici 2013.
- La **prochaine génération de PRESTO** sera dotée de davantage de fonctionnalités lors de sa mise en œuvre, notamment la capacité de s'adapter à une nouvelle structure tarifaire, à une intégration tarifaire, à des programmes de fidélisation et à des partenariats avec les secteurs public et privé afin d'offrir des services additionnels, tels que le vélo-partage et le stationnement.
- Nous aurons évalué les **nouvelles structures tarifaires,** et aurons pris les mesures nécessaires pour les mettre en œuvre. Ces structures comprennent les tarifs hors pointe et des nouvelles approches de gestion du coût du stationnement à l'échelle du réseau.
- Nous établirons et faciliterons des **ententes d'intégration tarifaire** avec et entre Mississauga MiWay, Toronto Transit Commission et York Region Transit afin de faciliter des déplacements sans interruption entre les divers réseaux, lorsque les possibilités de présentent dans le cadre des nouveaux projets qui seront réalisés au cours des cinq prochaines années.

PRESTO – Les intervenants

En qualité de prestataire de services de perception de tarifs de transport aux services de transport en commun dans les quatre coins de la province, PRESTO compte sur des partenariats étroits avec des tiers pour s'assurer de l'efficacité et du succès du système :

Le gouvernement de l'Ontario

La province est l'intervenant principal du système PRESTO. À ce titre, le soutien qu'elle accorde au système et à la réalisation de son objectif stratégique est essentiel au succès de la carte. Bien qu'elle ait réduit son implication directe dans la réalisation du système, son engagement continu envers le développement et l'exploitation du système reste indispensable, à mesure que celui-ci accroît son acceptation par la population et vise son implantation dans de nouvelles localités et de nouveaux services de transport en commun.

Les services de transport en commun

Les services de transport en commun, qui se composent actuellement de huit services municipaux et de GO Transit, sont les clients directs de PRESTO. Ils se fient au système pour obtenir un service exact et sécurisé de perception des tarifs de transport, facile à utiliser pour les clients, ainsi que des données fiables sur l'achalandage et les recettes. Le système PRESTO doit s'adapter aux besoins opérationnels d'une vaste gamme de services de transport en commun, de taille et sophistication technologique variées et dotées de politiques tarifaires distinctes.

Les services de transport en commun gouvernent le programme PRESTO par l'entremise du Comité exécutif de clients. Celui-ci est présidé par le président et chef de la direction de Metrolinx et comprend les directeurs généraux de tous les services de transport en commun participants.

Les clients du transport en commun

Le système PRESTO fait partie intégrante de l'expérience de voyage de la population qui utilise les divers services de transport en commun partenaires pour effectuer ses déplacements. Bien que les passagers ne soient que de clients indirects du système PRESTO, le succès de ce dernier se fonde, en dernier ressort, sur leur expérience et leur haut niveau de satisfaction à l'égard du système. PRESTO doit collaborer avec les services de transport en commun pour s'assurer que le système est facile à comprendre, pratique à utiliser et fiable.

Les employés

Les employés de PRESTO font appel à leurs connaissances spécialisées pour assurer la coordination et la continuité d'un programme complexe, mis au point, mis en œuvre et exploité par un nombre important de fournisseurs et d'intervenants externes. Les employés de PRESTO sont exposés au changement continu à mesure que le programme évolue et devient un programme exploité, que de nouveaux services de transport en commun y participent et que l'organisation intègre Metrolinx.

Metrolinx

PRESTO poursuit ses activités au sein du contexte organisationnel de Metrolinx et tire parti de ses fonctions générales, notamment l'approvisionnement et la passation de contrats, les ressources humaines et les services financiers. Les divisions de GO Transit et du LAR sont des services de transport en commun clients de PRESTO, sous l'égide de Metrolinx.

Business Partners

Le système de perception des tarifs de transport PRESTO a été conçu et construit, et est actuellement exploité, aux termes d'un contrat décennal conclu avec Accenture, le fournisseur principal. Les sous-traitants fournissent des éléments importants du système, dont la carte tarifaire (Giesecke & Devrient), le logiciel du système et les appareils qu'il utilise (Thales, Scheidt and Bachmann), l'installation des appareils (The Plan Group), les serveurs (Hewlett Packard), le réseau (Telus) et le logiciel d'hébergement, de système et d'exploitation (Microsoft). D'autres fournisseurs assurent des éléments technologiques et une aide, des services consultatifs (Deloitte, Price Waterhouse Coopers) et complètent, de manière indispensable, les compétences et capacités du personnel interne de PRESTO. Le succès du système compte sur l'efficacité des nombreux fournisseurs impliqués et sur l'efficacité des partenariats établis entre eux.

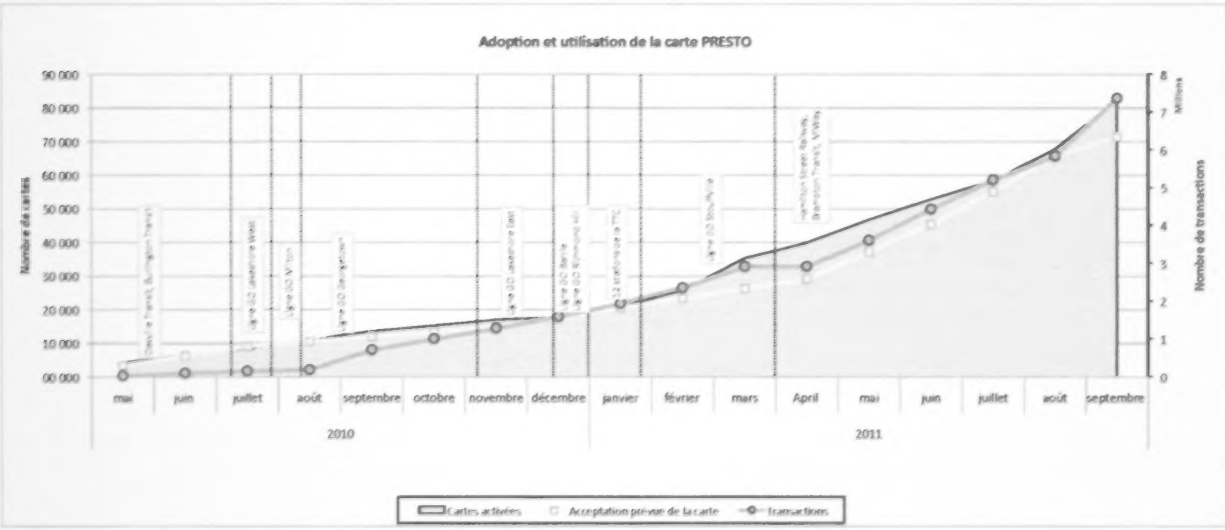
Réalisations en 2010-2011

La carte PRESTO a été mise en service de génération de recettes au cours de l'exercice 2010-2011. Le nouveau système reposait sur une marque PRESTO établie; des systèmes centralisés pour faciliter les transactions des clients et gérer les flux de rentrées pour les services de transport; des réseaux de vente PRESTO; et un service à la clientèle assuré par le biais d'un centre d'appels. La carte a été présentée aux passagers de la ligne ferroviaire GO Lakeshore West et des services de correspondance d'Oakville Transit et de Burlington Transit en mai 2010 et par la suite, aux passagers des autres services de transport en commun dans la zone ouest de la RGTH. À la fin de l'exercice 2010-2011, la carte était activée sur toutes les lignes ferroviaires GO et son activation dans les services municipaux de transport en commun participants était largement achevée. L'équipement PRESTO a également été installé dans 12 stations métro de la TTC souvent utilisées par les passagers faisant la correspondance avec GO Transit ou d'autres services municipaux de transport en commun dans le cadre d'un projet pilote.

En 2007, la ville d'Ottawa et PRESTO ont conclu un accord pour mettre la carte en œuvre sur le réseau d'OC Transpo. Les travaux de conception et de développement se sont poursuivis jusqu'à l'exercice 2010-2011 et visent une date de mise en œuvre en avril 2012.

Le développement de la prochaine génération de PRESTO (architecture ouverte) a commencé en 2010-2011 afin de satisfaire les besoins des services de transport en commun partenaires, d'améliorer l'éventail de choix offert aux passagers et de poursuivre l'évolution du système de pair avec les avancées technologiques.

PRESTO a entamé sa transformation d'un projet du ministère des Transports de l'Ontario en division d'exploitation de Metrolinx.



Livrables du plan de 2011-2012

La RGTH est en plein essor. Le fait que ses résidents effectuent un plus grand nombre de trajets d'une plus longue durée et impliquant divers services de transport en commun a souligné l'importance d'un système commun de paiement des tarifs de transport.

Le Plan de croissance de la province, Le grand projet, et les initiatives municipales contribuent à l'effort continu de rehausser la commodité et l'attrait du transport en commun à titre de solution de rechange au véhicule à occupant unique. Pour ce faire, nous devons mettre au point une solution de transport en commun de bout en bout, doté de fonctions accessoires telles qu'une information sur le service et la perception des tarifs.

Les technologies de paiement des tarifs évoluent rapidement et offrent désormais un accès croissant aux cartes à valeur stockée et à des modes de paiement ouvert par cartes de crédit et au moyen d'appareils mobiles. Le paiement des tarifs de transport doit évoluer pour tenir compte des modes de paiement privilégiés par les consommateurs.

Respecter nos engagements

1. Assurer des opérations fiables, pratiques et novatrices de perception électronique des tarifs de transport aux services de transport en commun et une expérience incomparable aux usagers.

Une fois le déploiement du système PRESTO dans la RGTH achevé en 2011-2012, nous viserons principalement à intégrer le système afin d'assurer le niveau de service requis et d'aborder les préoccupations encore non réglées.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Améliorer et stabiliser les opérations pour nous assurer que le système répond aux besoins et attentes des passagers et atteint les niveaux de service prescrits dans le contrat conclu avec l'intégrateur du système.
- Poursuivre la maturation de la capacité organisationnelle de PRESTO afin de continuer à assurer un service efficient et durable aux services de transport en commun partenaires et d'intervenir de manière efficace face aux enjeux liés au service.
- Continuer à peaufiner le système afin d'accroître sa convivialité et sa commodité pour les passagers de GO Transit.
- S'assurer de la production de rapports exacts et complets dans les délais prescrits afin de répondre aux exigences des services de transport en commun en matière de production de rapports et de conciliation.
- Continuer à améliorer l'accessibilité des appareils PRESTO par le truchement de consultations auprès de groupes d'intérêt spécial en accessibilité et du respect des dispositions de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Aider les municipalités et s'assurer que la satisfaction des clients demeure élevée pendant la transition qui prévoit l'élimination de modes de paiement plus vieux et l'augmentation du nombre de cartes PRESTO en circulation.

2. Achever le déploiement de la carte sur le réseau de GO Transit et des sept autres services de transport en commun de la RGTH dans la zone 905.

Le système de carte tarifaire PRESTO est issu d'un accord conceptuel entre les services de transport en commun de la RGTH, sous la direction de GO Transit, visant la mise en œuvre d'un système commun de carte tarifaire. La première phase du développement de la carte PRESTO comprend le déploiement de la carte sur les réseaux suivants : GO Transit, Hamilton Street Railway, Oakville Transit, Miway (Mississauga), Brampton Transit, York Region Transit, Durham Region Transit et 12 stations métros de la TTC.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Achever le déploiement du système et lancer le service PRESTO dans les gares ferroviaires de GO Transit, à bord des autobus GO et sur le réseau de transport municipal de Hamilton, Mississauga et Brampton et des régions York et Durham.
- Achever le déploiement de l'équipement vers les organismes qui vendent des titres de voyage pour le compte de GO Transit d'ici fin mars 2012.
- Aider GO Transit à renforcer la capacité de remboursement de tarifs aux passagers de GO Transit.
- Élargir le pilote à la TTC et ajouter la perception de tarifs PRESTO aux gares York Mills et Yorkdale.
- Achever l'installation de plus de 5 000 appareils PRESTO à bord de presque 2 000 autobus, à 61 gares GO, à 130 stations du service d'autobus directs et à 12 stations métro.

3. Livrer la prochaine génération de la carte PRESTO à OC Transpo aux fins de sa mise en œuvre.

En décembre 2007, la ville d'Ottawa a approuvé sa participation à PRESTO et le financement connexe du déploiement du système sur son réseau de transport public, OC Transpo. Le système PRESTO à Ottawa introduira divers changements, dont de nouveaux fournisseurs d'appareils et la possibilité d'effectuer des paiements ouverts par carte de débit et crédit. Ce déploiement méritera une attention particulière, étant donné qu'il a lieu en dehors de la RGTH.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Livrer la version initiale de la prochaine génération de PRESTO et commencer à mettre en œuvre le système à Ottawa en avril 2012.

4. Conclure une entente avec la TTC visant le déploiement de la carte PRESTO sur l'ensemble de son réseau d'ici 2015 et commencer à collaborer à la planification et à l'énoncé des besoins.

La mise en œuvre de PRESTO sur le réseau de la TTC offrira aux titulaires de carte PRESTO de la RGTH un accès à tous les services de transport en commun au sein de la RGTH.

In 2011-12 we will:

- Conclure un accord avec la TTC visant le déploiement de la carte PRESTO sur l'ensemble de son réseau, y compris la ligne TLR Eglinton-Scarborough Crosstown.
- Commencer à collaborer avec la TTC pour déterminer ses besoins.
- Lancer le projet triennal qui vise la mise en œuvre du système PRESTO sur le réseau de la TTC et établir un plan de travail ainsi qu'un plan préliminaire de développement et de déploiement.
- Convenir d'un modèle d'exploitation pour PRESTO qui respecte les conditions imposées par Metrolinx et répond aux besoins de la TTC au chapitre des clients, des activités et des finances.

5. Déterminer les critères de la mise en œuvre de PRESTO et achever la planification aux fins de son exécution sur le Lien air-rail (LAR) et la ligne Eglinton-Scarborough Crosstown.

Le LAR assurera un service ferroviaire primé à haute vitesse entre l'aéroport international Pearson et le centre-ville de Toronto. Le LAR sera une division d'exploitation distincte de Metrolinx, doté de sa propre structure tarifaire, de son propre mode d'exploitation et de ses propres besoins opérationnels. Le LAR entrera en service début 2015, en prévision des Jeux panaméricains/parapanaméricains de juillet 2015.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Déterminer la stratégie de perception des tarifs de transport à mettre en œuvre par le truchement de PRESTO et commencer à planifier le développement du système et sa mise en œuvre.

6. S'assurer que les services de transport en commun et les partenaires obtiennent des données et rapports opportuns, complets et utilisables pour répondre aux besoins énoncés.

Les services de transport en commun et les planificateurs du transport se fient aux données relatives à la perception de tarifs pour estimer l'achalandage et entreprendre diverses analyses de planification et d'exploitation. Un des avantages du système PRESTO est qu'il constitue une source inestimable de données sur les trajets effectués à l'aide de la carte PRESTO. Cette information est essentielle au maintien des opérations des services de transport en commun et présente, en outre, des possibilités de fournir une aide à la décision. L'établissement d'un flux libre de données des appareils du réseau de transport en commun vers le système centralisé et de retour vers le réseau de transport est un élément important de la maturation de l'exploitation.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Achever la réalisation des capacités de téléchargement de données et de production de rapports connexes.
- Valider la qualité des activités de production de rapports.

7. Poursuivre l'élaboration d'un plan de gestion de l'information pour offrir à Metrolinx, aux services clients et aux partenaires des outils plus efficaces d'analyse de données à l'appui du processus décisionnel.

Le système PRESTO offre une mine de renseignements sur l'achalandage, les tendances de déplacement et l'utilisation de la carte, lesquelles n'étaient pas disponibles antérieurement. Nous étudions actuellement les applications de cette information au processus décisionnel des services de transport en commun. Des outils qui permettent ces services à extraire et à analyser ces données afin de satisfaire à une panoplie diversifiée de besoins opérationnels, constituera un avantage incontestable du système.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Continuer à développer des processus et outils de gestion de l'information afin d'assurer un accès pratique aux données et de permettre l'analyse de ces données par les services de transport en commun.

Planifier

8. Rédiger une stratégie quinquennale qui énonce la vision pour PRESTO.

À mesure que le système PRESTO s'établit et passe à la phase opérationnelle, bon nombre de nouveautés ont été proposées, telles que des paiements ouverts, des applications additionnelles pour la carte de paiement et des modèles opérationnels alternatifs. Il est essentiel dans ce contexte technologique dynamique de s'assurer de disposer d'une stratégie à long terme axée sur la réalisation économique de certains objectifs avantageux et faisables. La stratégie aborde des questions telles que les possibilités d'expansion qui s'offrent au système en Ontario et à l'extérieur de la province, les perspectives commerciales que PRESTO se doit de viser et les produits que PRESTO aurait avantage à offrir. La stratégie classera ces activités par ordre de priorité et élaborera des modèles financiers ainsi que d'analyses de rentabilisation.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Mettre au point une stratégie quinquennale qui énonce le produit PRESTO souhaité, fixe des objectifs précis et aborde les options de rechange futures en matière d'applications, de modèles de prestation de services et d'approches opérationnelles.

9. Élaborer une feuille de route de technologie et d'architecture d'entreprise.

PRESTO est un système technologie complexe qui comprend plusieurs éléments intégrés : les cartes et les appareils, ainsi que les modules de base de paiement, d'administration et d'opération. Les versions pour Ottawa et Toronto sont dotées d'importantes fonctions nouvelles, qui entraîneront la mise à niveau du système dans la RGTH. Parmi les améliorations futures du système PRESTO, mentionnons l'actualisation périodique des cartes, une architecture ouverte, le sourçage d'éléments auprès de fournisseurs multiples et l'introduction de paiements ouverts et de paiements par appareil mobile. La coordination est essentielle à la fiabilité continue du système pendant qu'il subit ces changements d'envergure. Le but visé consiste à intégrer tous les services de transport en commun partenaires à la même plateforme d'ici 2013 et de leur permettre d'offrir à leurs passagers un mode de paiement ouvert s'ils le souhaitent.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Élaborer une feuille de route de technologie et d'architecture d'entreprise pour guider l'évolution technologique du système.

10. Élaborer un modèle de recettes qui compense, dans la mesure du possible, le coût d'exploitation du système, tout en maintenant les objectifs d'exploitation de PRESTO.

Au cours de la première phase de la mise en œuvre de PRESTO, les services de transport en commun participants ont acquis l'équipement dont ils avaient besoin pour leurs opérations. PRESTO doit continuer à améliorer ces systèmes installés afin de maintenir la fiabilité du système et livrer un produit actualisé, sensible et uniforme. Des modèles opérationnels alternatifs, qui appuient les améliorations continues et l'évolution des tous les éléments du système, ainsi que les opérations de ce dernier, seront nécessaires.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Étudier des modèles opérationnels alternatifs de réalisation du système afin d'obtenir un produit durable.

11. Développer l'organisation pour optimiser l'efficacité de son exécution du programme PRESTO.

L'organisation PRESTO doit évoluer de pair avec l'évolution des besoins du programme. La transition vers le nouveau statut de PRESTO, qui est désormais une division d'exploitation de Metrolinx, implique un changement culturel et impose l'intégration à d'autres secteurs de l'organisation ainsi que l'établissement de partenariats avec ces secteurs. Les fonctions associées à l'exploitation durable du système continuent à mûrir. Des projets d'envergure avec OC Transpo à Ottawa et la TTC à Toronto nous obligeront à perfectionner l'organisation PRESTO et ses capacités futures.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Établir PRESTO à titre d'unité opérationnelle efficace au sein de l'organisation Metrolinx, miser sur les fonctions et ressources de Metrolinx et favoriser une collaboration étroite entre le personnel à PRESTO et d'autres unités opérationnelles de Metrolinx.
- Poursuivre la maturation et l'évolution de l'organisation PRESTO afin d'appuyer l'exploitation durable et efficace du système et atteindre les objectifs fixés de rendement.
- S'assurer que l'organisation est capable de réaliser des projets parallèles de développement dans les délais et budgets prescrits et conformément aux spécifications, y compris les projets qui n'ont pas lieu dans la RGTH.

12. Élaborer un modèle de gouvernance révisé pour PRESTO et en obtenir l'approbation.

Le projet PRESTO mise sur une collaboration de longue date entre la province de l'Ontario, Metrolinx, GO Transit et les services municipaux de transport en commun de la région. Un examen de la gouvernance de projet est essentiel pour étudier les ajustements imposés par le transfert de PRESTO de la province à Metrolinx, sa transition d'un programme de développement en division d'exploitation permanente et la participation de services de transport en commun additionnels à PRESTO.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Élaborer un modèle de gouvernance révisé et en obtenir l'approbation, de même que développer des processus à l'appui de la nouvelle structure, dont un cadre de gestion du risque, des contrôles et une conformité complète à la vérification.

13. Achever la totalité de la transition vers un modèle d'intégration.

Pendant le développement du système, l'intégrateur de système (Accenture) demeure comptable de la réalisation du projet, du fait qu'il est responsable de la totalité des contrats avec les fournisseurs participants. Étant donné que le système PRESTO initial dans la RGTH a maintenant été déployé et évolue vers un état opérationnel plus stable, il est tout à fait pertinent que PRESTO assume une responsabilité plus directe de la gestion des contrats et de la prestation de services des fournisseurs. Cette mesure dotera PRESTO d'une souplesse accrue, qui lui permettra de modifier les services assurés par les fournisseurs et développer de nouvelles voies d'approvisionnement tout en réduisant la complexité administrative et les coûts liés à la gestion des fournisseurs par l'entremise de l'intégrateur du système. Accenture continuera à gérer les opérations exécutoires courantes, le développement futur et la coordination de la prestation de services par les fournisseurs participants. À mesure que PRESTO adopte le modèle d'intégration, d'autres fonctions seront transférées d'Accenture à PRESTO.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Poser les jalons de la transition à un modèle d'intégration, y compris l'élaboration de la feuille de route technologique, l'exploitation des systèmes administratifs et le développement et la mise en œuvre des versions futures.

14. Participer aux initiatives visant à accroître la mobilité intermunicipale de tous les clients et les favoriser.

Un des principaux objectifs du programme PRESTO est de fournir une plateforme prévoyant la transférabilité des tarifs dans l'ensemble de la RGTH afin de s'assurer que les clients disposent d'un mode unifié de paiement, quel que soit le réseau de transport en commun qu'ils utilisent dans la RGTH. PRESTO s'occupe actuellement de la mise en œuvre des politiques tarifaires, dont les catégories de tarifs, les ententes sur les correspondances et les niveaux tarifaires fixés par chaque service de transport en commun participant. Vu que PRESTO a été mis en œuvre dans la RGTH, le système peut servir à l'adoption de politiques prévoyant la mise en œuvre d'améliorations dans la région, déterminées par les services de transport en commun en consultation avec Metrolinx.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Participer et concourir aux activités des services de transport en commun qui visent à offrir un mode de paiement simplifié et unifié du transport en commun dans l'ensemble de la RGTH.

15. Désigner d'autres services de transport en commun en Ontario en prévision de l'expansion future de PRESTO, en mettant l'accent à prime abord sur les services qui prévoient des correspondances avec GO Transit.

À mesure que PRESTO évolue en prestataire de service efficace aux services clients actuels, le système se prête à une expansion vers d'autres municipalités. Le système PRESTO offre des avantages particuliers aux réseaux de transport en commun de la province qui ont établi des liaisons avec d'autres réseaux.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Communiquer avec les services de transport en commun dans l'ensemble de l'Ontario afin de leur présenter PRESTO.

16. Continuer à développer le système de base de la génération suivante, y compris les éléments initiaux du système destiné à OC Transpo.

Certaines améliorations du système PRESTO, qui visent à répondre aux nouveaux besoins des clients et aux avancées technologiques, ont déjà été mises en œuvre. La prochaine génération abordera l'évolution des technologies de paiement des tarifs de transport (y compris les paiements ouverts par carte de crédit et de débit et les paiements effectuées par appareil mobile), une architecture plus ouverte pour s'adapter aux fournisseurs de nouveaux éléments et aux nouvelles applications, des caractéristiques additionnelles afin d'accroître l'utilisation de la carte par des personnes handicapées et d'autres fonctionnalités réclamées par les clients.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Commencer le déploiement des caractéristiques de la prochaine génération à Ottawa, notamment ce qui suit : la vente en ligne de laissez-passer, la validation de principe des paiements ouverts, des services Web améliorés à l'intention des clients et un nouveau type de carte tarifaire
- Poursuivre le développement d'éléments additionnels en vue de leur mise en œuvre, notamment le déploiement du paiement par appareil mobile et du paiement ouvert, la gestion de la politique sur le paiement en ligne et les comptes d'entreprise.

17. Étudier des opportunités de parteneriats et élaborer des analyses de rentabilisation, et commencer à étudier des initiatives qui augmentent la réalisation rapide de la mission et vision de PRESTO.

PRESTO offre une vision plus large de la prestation de services aux intervenants, aux services de transport en commun partenaires et au public. Parmi les diverses voies d'expansion possibles, mentionnons les fonctions de paiement d'autres services liés au transport, de services au détail ou de services municipaux, l'utilisation de la carte à titre de carte d'identité, la valorisation de la marque par un tiers et l'établissement de partenariats commerciaux avec d'autres institutions financières.

En 2011-2012, nous entreprendrons ce qui suit :

- Étudier la viabilité des initiatives choisies qui soutiennent les objectifs de PRESTO, l'excellence opérationnelle et l'exécution des engagements auprès des clients actuels et futurs du transport en commun.

Ressources humaines en bref

À mesure que PRESTO évolue et se transforme en organisation d'exploitation durable, sa structure devra également évoluer pour tenir compte des nouvelles capacités fonctionnelles.

Le Plan d'activités de 2011-2012 comprend des initiatives qui exerceront une incidence appréciable sur l'organisation PRESTO.

D'ici la fin de l'exercice, l'organisation PRESTO comportera six divisions :

- Stratégies de produit et de technologies
- Gestion de grands projets
- Élaboration de solutions
- Opérations et déploiement
- Finances
- Gestion des clients et prospection

Un personnel additionnel sera nécessaire pour assumer les nouvelles responsabilités associées à la transition au modèle d'intégrateur mince (réduire la participation d'Accenture et adopter un modèle d'exploitation plus économique), l'expansion du système qui acceptera de nouveaux services de transport en commun et la poursuite de possibilités additionnelles sur le plan des produits.

Mesures et objectifs de rendement

Pendant le développement et le déploiement du système, les mesures de rendement de PRESTO ont été axées sur les indicateurs de réalisation de programme, tels que le respect de la portée, des échéanciers et du budget et la gestion du changement. Alors que l'organisation passe au mode opérationnel en 2011-2012, de nouvelles mesures seront adoptées pour surveiller les éléments essentiels du service, notamment la satisfaction des clients, la fiabilité du système, l'acceptation de la carte, la conformité des vérifications et la gestion du risque.

La mesure du rendement évalue le rendement affiché par PRESTO dans quatre domaines généraux :

- Service à la clientèle
- Satisfaction de la clientèle
- Disponibilité du système et réaction aux incidents
- Croissance du système et volume d'activité

Un accord global sur les niveaux de service (ANS) entre Accenture et PRESTO prescrit un ensemble de mesures de rendement qui abordent, en détail, les responsabilités contractuelles assumées par Accenture en matière de service à la clientèle, de réaction aux incidents et de disponibilité du système. Ces métriques font l'objet d'un examen et d'une modification périodiques afin d'améliorer le service et de tenir compte des exigences des services de transport en commun. L'accord prévoit l'imposition de sanctions financières en cas de défaut de réalisation des objectifs qu'il a fixés. Le volume d'activité et les mesures de rendement de l'ANS font l'objet d'un rapport mensuel.

Les mesures du service à la clientèle comprennent le nombre d'appels par carte utilisée, le délai de réponse aux appels, le taux d'appels abandonnés et l'analyse du sujet des appels.

La satisfaction de la clientèle a été évaluée en mars 2011 par le biais d'un sondage en ligne et de deux réunions publiques, et fera l'objet d'une mesure et surveillance continues.

Les mesures de la disponibilité du système et de la réaction aux incidents portent sur sa disponibilité par élément de système, le nombre d'incidents, le nombre d'incidents ouverts/non réglés, le nombre d'incidents par domaine de système et fournisseur de service, le taux d'incidents par appareil installé, les incidents résolus dans les délais visés et les mesures nécessaires pour aborder les dérogations.

La croissance du système et le volume d'activité fait l'objet d'un suivi mensuel qui porte, notamment, sur le nombre de cartes activées, le nombre et la valeur des transactions et le nombre de chargements du portefeuille électronique.

Évaluation et gestion du risque

L'évaluation et la gestion du risque représentent des fonctions particulièrement importantes en raison de la nature dynamique des activités de PRESTO.

Les risques sont examinés tous les mois par l'équipe PRESTO et sont compilés dans un rapport trimestriel qui est intégré au processus de gestion du risque de Metrolinx. Le rapport est présenté au Comité exécutif de clients; aux équipes de gestion du risque et de vérification interne de Metrolinx; à la haute direction de Metrolinx; au directeur financier de Metrolinx; et au Comité de vérification, des finances et de gestion du risque du Conseil d'administration de Metrolinx. Plusieurs comités d'exploitation représentant PRESTO et les fournisseurs de services surveillent aussi les risques pertinents :

- Comité des opérations
- Comité de vérification
- Comité administratif

PRESTO a identifié des risques clés susceptibles de porter atteinte à ses objectifs, dont :

- **La complexité du système tarifaire des fournisseurs de service** – La multitude et la complexité des exigences du système tarifaire des services de transport en commun doivent faire l'objet d'une gestion et d'un maintien durables.
- **La gestion des sous-traitants** – Le rendement de nombreux sous-traitants de l'intégrateur du système doit respecter les objectifs de niveau de service.
- **Vie utile de l'infrastructure** – L'infrastructure existante devra être remplacée lorsque son entretien n'est plus durable.
- **Ressources pour la réalisation de projet** – Des ressources humaines et contractuelles seront nécessaires pour assurer la réalisation efficace des projets avec OC Transpo et la TTC et du projet de la prochaine génération de PRESTO.
- **Incidence opérationnelle des projets multiples** – Le développement et le déploiement des projets avec OC Transpo et la TTC et du projet de la prochaine génération de PRESTO, lesquels sont interreliés, doivent faire l'objet d'un essai et d'une gestion soignés pour éviter que ces projets aient un impact sur l'exploitation de PRESTO, ses clients et les services de transport clients.
- **Énoncé du besoin de la TTC** – Une entente en temps opportun avec la TTC sur les exigences opérationnelles sera nécessaire pour respecter l'échéancier triennal d'exécution de projet.

Plan de communication

Développement et reconnaissance de la marque

La marque PRESTO doit être à la fois distinctive et mémorable de même qu'évoquer des associations positives dans l'esprit des personnes qui la rencontrent. Un élément crucial de toute stratégie de marque est l'uniformité de sa présentation. À mesure que le système PRESTO retient l'attention croissante de la population, nous devons le mettre en valeur avec vigueur selon une approche unifiée et homogène. Une bonne connaissance de la marque permet de directement y associer les produits et caractéristiques d'entreprise prisés des acheteurs, en particulier au chapitre de la qualité et de la régularité du service.

En vue d'accroître la connaissance de notre marque auprès des passagers du transport en commun et d'élargir l'acceptation de la carte, PRESTO mettra en œuvre diverses initiatives marketing en 2011-2012. PRESTO continuera à mettre au point une documentation que les services de transport en commun pourront utiliser pour prêter au système un aspect et une convivialité uniformes par le truchement des possibilités tarifaires existantes à coût modique et de possibilités additionnelles achetées. D'autres initiatives encourageront les clients à adopter la carte PRESTO et à l'utiliser.

Communications avec les médias

L'acceptation croissante de la carte PRESTO entraînera l'expansion du système vers OC Transpo à Ottawa et éventuellement la TTC à Toronto, ainsi que la prestation d'un plus grand éventail de services. Il est essentiel, pendant cette période d'expansion, de continuer à cultiver et à entretenir des relations positives avec les médias et de susciter une couverture médiatique favorable qui fait valoir l'importance et les avantages du système PRESTO. Ces relations efficaces avec les journalistes et le ciblage à la fois du public et des publications permettront à l'équipe PRESTO de proactivement rechercher les possibilités de reportages favorables.

PRESTO doit également se préparer à une attention médiatique en détectant les tendances nouvelles ou les changements dans le contexte sociopolitique, ou encore les enjeux liés aux opérations de PRESTO, dont les interruptions de service, et en les abordant. Une procédure de gestion des enjeux est en place qui énonce la marche à suivre pour prévoir les enjeux et y faire face, et pour intervenir face à l'évolution des attentes et perceptions des intervenants, lesquelles sont susceptibles d'avoir des conséquences importantes pour PRESTO et Metrolinx.

Conclusion

L'exercice 2011-2012 constitue une période de changement et de maturation pour le programme PRESTO, qui est devenue une division d'exploitation de Metrolinx. Le déploiement de la carte dans la RGTH sera suivi de l'acceptation accrue de la carte par les passagers à mesure que les possibilités tarifaires traditionnelles sont abandonnées. Entretemps, des nouveaux projets d'envergure sont en cours qui visent le déploiement de la carte PRESTO sur le réseau d'OC Transpo et de la TTC et le maintien de la validité technologique dans le cadre du projet de la prochaine génération de PRESTO. Toutes ces initiatives se dérouleront alors que le contexte du paiement par appareil mobile continue à évoluer, que les passagers réclament un plus grand nombre d'options et que les avancées technologiques permettent des kiosques libre-service et des sites Web améliorés.

Nous devrons continuer à mettre l'accent sur l'atteinte des objectifs, démarche qui a dicté la réussite du déploiement initial de PRESTO, afin de nous assurer du succès de ces changements continus au niveau des opérations et du développement.